

护理敏感指标电子化管理模式在护理质量管理中的应用效果观察

王秋红 张蕾蕾

(北京市房山区第一医院 王秋红 102400)

摘要:目的: 探讨护理敏感指标电子化管理模式在护理质量管理中的应用效果。方法: 通过回顾使用系统前(2019年3月—2019年12月)及系统运行后(2020年1月—2020年10月)各9个月期间需上报指标数据的36个科室因数据不准确被护理部退回重上报次数进行比较; 系统运行前后敏感指标统计各环节耗时比较; 住院病人对护理工作满意度比较。结果: 电子化系统运行后护理敏感指标退回次数明显少于运行前差异具有统计学意义($P < 0.01$); 系统运行后各环节统计耗时明显少于运行前, 护理敏感质量指标电子化管理模式应用后病人对护理工作的满意率显著高于对照组($P < 0.01$)。结论: 提升护理敏感质量指标数据的准确性、提高监测护理敏感质量指标的工作效率, 减少人力、推动了护士服务质量的提高。
关键词: 护理敏感指标; 电子化管理模式; 护理质量管理、应用效果

护理质量是评价护服务质量和医疗质量的重要依据之一, 而护服务质量敏感指数则是对护质量进行定性评估的标准尺^[1], 它能帮助持续改进临床护理工作质量。但临床常见护理敏感性指标数据统计表和质量考核表多为纸质, 不仅造成了纸张浪费而且缺乏信息化支持, 还造成指标各数据收集、统计、分析反馈较难^[2], 对临床护理管理指导意义欠佳。基于此, 本文就对护理敏感指标电子化管理模式的应用进行探讨, 如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

我院开放病床位 870 张, 护理单元 36 个。现有护理人员 793 人, 本科学历 228 人; 大专学历 565 人。工作年限: 1~4 年 48 人, 5~10 年 386 人, 11~20 年 359 人。

1.2 方法 梳理护理敏感质量指标

①建立“护理质量与敏感性指标管理平台”工作组, 小组成员小组成员为护理部主任 1 人、护理部护士长 1 人、科护士长 4 人和信息科工程师 2 人。认真学习《护理敏感质量指标实用手册(2016 版)》。

②对各项指标概念、计算公式和原始数据深入分析, 确定监测方法, 根据医院现阶段不良事项报告体系的报表设置、各项风险评价工具以及分类准则, 判断开展监测的护理敏感质量指标是否能够保证医护安全和提高护理质量。

③护理敏感性质量指标分为两大模块, 一是通用评价指标, 二

表 2 系统运行前后数据上报及汇总分析各环节耗时比较 (单位: min)

组别	检查次数	日统计上报	月统计上报	1 例不良事件上报	指标月分析
运行前	36	14.69 ± 2.86	21.69 ± 2.86	27.67 ± 2.23	85.14 ± 12.69
运行后	36	1.47 ± 0.33	2.27 ± 0.33	13.78 ± 3.63	18.75 ± 4.71
t		27.60	40.54	17.13	39.40
P		0.00	0.00	0.00	0.00

2.3 2 组病人对护理工作满意度的比较 护理敏感质量指标电子化管理模式应用后病人对护理工作的满意率显著高于对照组($P < 0.01$) (见表 3)

表 3 护理敏感质量指标电子化管理模式应用前后护理工作满意度的比较 [n ; 百分率 (%)]

分组	n	非常满意	满意	不满意	总满意	X ²	P
运行前	916	428	405	83	833(90.93)		
运行后	12602	8377	3594	631	11971(94.99)	28.05	0.00
合计	13518	8805	3999	714	12804 (94.72)		

3 讨论

传统的护理敏感质量指标管理, 信息化、智能化程度不足, 大量工作采用低效的人工操作, 对临床护理人员而言工作量较大。而电子化管理模式可优化、整合院内各系统数据, 通过信息化途径数据客观、公平、及时, 可减少主观判断的不准确性, 推动护士服务质量的提高, 监测的护理敏感质量指标反映护理质量, 引导临床护理人员决策, 可推动护士服务质量的提高。

将闭环管理系统与护理安全质量管理有效融合, 通过发现护士

是专科的护理敏感质量指标, 从护理的结构、过程、结果三方面进行监测。

④科室安排专人在“护理质量控制”界面点击查看科室护理质量月报表, 并形成对比图表, 护理部 1 名护士长专门审核、整理各类数据, 形成护理部质量与安全报告。

1.2.3 评价方法

比较系统运行前、后月上报不准确退回次数, 系统运行前后数据上报及汇总分析各环节耗时、病人对护理工作满意度。

1.2.4 统计学方法 运用 SPSS20.0 软件进行数据录入, 行 t 检验, 和 X² 检验进行统计分析

2 结果

2.1 数据上报质量 系统运行后退回次数明显少于运行前差异具有统计学意义($P < 0.01$)。见表 1。

表 1 系统运行前、后月上报不准确退回次数比较 (单位: 次/时间)

组别	检查次数	退回次数	t	P
运行前	36	3.00 ± 1.27	12.3	0.00
运行后	36	0.22 ± 0.46		

2.2 数据统计耗时 系统运行后各环节统计耗时明显少于运行前, 差异具有统计学意义($P < 0.01$)。见表 2。

工作中存在问题—护理问题成因剖析—提供整改措施—督促护理措施到位—目标效果反馈后再找出存在问题并实施下一次闭环管理, 以此推动护理服务质量的进一步提升。

参考文献:

[1] 叶文琴, 李丽. 护理质量评价及评价指标体系[J]. 上海护理, 2012, 12 (3): 90-95.
[2] 杨雪群, 梁业梅. 信息化护理质量控制指标体系的构建与实践[J]. 循证护理, 2018, 4 (12): 1067-1073.